Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

Rapport ministériel sur le rendement

Office des transports du Canada

2014-2015

L'honorable Marc Garneau, C.P., député
Ministre des Transports

N° de catalogue TT2-6F-PDF

ISSN 2368-0865

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre des transports, 2015.

Table des matières

Message du Président et premier dirigeant 1

Section I : Vue d'ensemble des dépenses de l'organisation 3

Profil de l'organisation 3

Contexte organisationnel 5

Dépenses réelles 15

Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental 16

Tendances relatives aux dépenses du ministère 17

Dépenses par crédit voté 17

Section II : Analyse des programmes par résultat stratégique 19

Résultat stratégique : Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national 19

Programme 1.1 : Réglementation économique 20

Programme 1.2 : Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends 24

Services internes 27

Section III : Renseignements supplémentaires 31

Faits saillants des états financiers 31

États financiers 32

Tableaux de renseignements supplémentaires 35

Dépenses fiscales et évaluations 35

Section IV : Coordonnées de l'organisation 37

Annexe : Définitions 39

Notes de fin de document 43

Message du Président et premier dirigeant

J'ai le plaisir de présenter le Rapport ministériel sur le rendement 2014-2015 de l'Office des transports du Canada.

L'Office est un tribunal quasi judiciaire et un organisme de réglementation qui a comme mandat d'aider à soutenir un réseau de transport national concurrentiel et accessible en élaborant et mettant en œuvre des règles de base, en émettant des permis de fonctionnement, en réglant des différends entre les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport et en fournissant des renseignements sur la mise en œuvre de la *Loi sur les transports au Canada* en publiant son rapport annuel.

Depuis mon arrivée à l'Office en juillet 2015, j'ai été impressionné par sa capacité de livrer un vaste mandat en expansion avec des ressources relativement modestes.

Les priorités stratégiques élaborées par l'Office en 2014 sont : l'excellence du service, la réglementation efficace et un organisme à haut rendement. L'Office a mis sur pied plusieurs activités afin de soutenir ces priorités, y compris la simplification des processus d'affaires, la modernisation de ses règles de procédure pour le règlement des différends et l'augmentation de l'accès en ligne à ce processus, y compris une suite de formulaires et une annotation aux règles.

En vertu des nouvelles responsabilités que le Parlement a attribuées à l'Office en 2014 et en 2015, il y aura un redoublement d'activités dans ces domaines ainsi que dans de nouveaux domaines lors des années à venir. En outre, l'Office anticipe les recommandations issues de la revue de la *Loi sur les transports au Canada*, qui auront peut-être des impacts sur le cadre législatif de l'Office.

L'Office s'engage à réaliser son mandat d'une manière impartiale, efficace et réceptive aux besoins des utilisateurs, et, par le fait même, à soutenir la prospérité du Canada et son tissu social, qui nécessitent un système de transport national fonctionnel.

Scott Streiner

Président et premier dirigeant

Section I : Vue d'ensemble des dépenses de l'organisation

Profil de l'organisation

Ministre de tutelle : L'honorable Marc Garneau, C.P., député, Ministre des Transports

Premier dirigeant : Scott Streiner, Président et premier dirigeant

Portefeuille ministériel : Transports

Instrument habilitant : *Loi sur les transports au Canada* (L.C. 1996, ch. 10)

Année d'incorporation ou de création : 1904

Autre :

L'Office partage la responsabilité pour ce qui est de l'application des lois suivantes :
- *Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie*, L.R.C. (1985), ch. E-9
- *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*, L.R.C. (1985), ch. 17 (3e suppl.)
- *Loi maritime du Canada*, L.C. (1998), ch. 10
- *Loi sur l'accès à l'information*, L.R.C. (1985), ch. A-1
- *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*, L.C. (1996), ch. 20
- *Loi sur la gestion des finances publiques*, L.R.C. (1985), ch. F-11
- *Loi sur la modernisation de la fonction publique*, L.C. (2003), ch. 22
- *Loi sur la protection des renseignements personnels*, L.R.C. (1985), ch. P-21
- *Loi sur la sécurité ferroviaire, L.R.C. (1985), ch. 32 (4e suppl.)*
- *Loi sur le cabotage*, L.C. (1992), ch. 31
- *Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer*, L.R.C. (1985), ch. R-4
- *Loi sur le pilotage*, L.R.C. (1985), ch. P-14
- *Loi sur les langues officielles*, L.R.C. (1985), ch. 31 (4e suppl.)

L'Office assume l'entière responsabilité des règlements suivants :
- *Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer*
- *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire, DORS/88-41*
- *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*
- *Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises*
- *Règlement sur le calcul des frais ferroviaires*
- *Règlement sur les conditions d'exploitation visées par l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services, DORS/2014-192*
- *Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers*
- *Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)*
- *Règlement sur les transports aériens*

- *Règles de l'Office des transports du Canada (Instances de règlement des différends et certaines règles applicables à toutes les instances), DORS/2014-104*
- *Règles de procédure applicables à l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de service, DORS/2014-94*
- *Règles générales de l'Office des transports du Canada*

L'Office partage la responsabilité des règlements suivants :

- *Règlement sur La Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée*
- *Règlement sur le versement par les compagnies de chemin de fer de l'excédent de revenu pour le mouvement du grain*
- *Règlement sur Les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc.*
- *Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport et de manutention de grain*

Vous pouvez consulter ces lois et règlements sur le site Web du ministère de la Justice et dans la section Lois et règlements[i] du site Web de l'Office.

Contexte organisationnel

Raison d'être

L'Office des transports du Canada est un tribunal quasi judiciaire indépendant et un organisme de réglementation économique. Il prend des décisions et fait des déterminations sur un vaste éventail de questions au sujet des modes de transport relevant de l'autorité du Parlement, comme le prévoit la *Loi sur les transports au Canada* et d'autres textes législatifs.

Notre mandat compte les éléments suivants :

- La réglementation économique, pour octroyer des autorisations et délivrer des licences, des permis et des certificats d'aptitude, mais aussi prendre des décisions sur un large éventail de questions ayant trait au transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale,
- Le règlement des différends, afin de régler les plaintes sur les services, les taux, les droits et les frais de transport,
- L'accessibilité, pour veiller à ce que le réseau de transport national soit accessible à tous, particulièrement aux personnes ayant une déficience

Responsabilités

Pour s'acquitter de ses responsabilités, l'Office établit et s'efforce continuellement d'atteindre des normes de rendement élevées. L'éducation et les consultations s'inscrivent dans le mandat de l'Office et contribuent à son efficacité. L'Office travaille de près avec les utilisateurs et les fournisseurs des services de transport au Canada et avec d'autres intervenants directement touchés. Il aide les voyageurs, expéditeurs, transporteurs, opérateurs de terminal, municipalités et autres parties à bien comprendre les rôles et les responsabilités de l'Office, de même que leurs droits et leurs obligations en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* et d'autres lois et règlements.

Lorsque c'est possible, l'Office encourage les parties à régler leurs différends à l'amiable avant qu'ils dégénèrent et aient une incidence sur le réseau du transport. L'Office mène de vastes consultations sur des questions importantes pour l'industrie du transport. Ouvert et attentif à toutes les parties touchées, l'Office veille à prendre des décisions éclairées et judicieuses.

L'Office exerce ses pouvoirs par l'intermédiaire de ses membres, nommés par le gouverneur en conseil (GC). Le GC peut nommer jusqu'à cinq membres à temps plein, dont le président et premier dirigeant, et le vice-président. Le ministre des Transports peut également nommer jusqu'à trois membres temporaires.

Le président et premier dirigeant est responsable des trois activités de programme de l'Office. Le vice-président remplace le président et premier dirigeant en l'absence de ce dernier. Tous les membres de l'Office, en tant que décideurs indépendants, sont responsables de rendre des décisions quasi judiciaires concernant les questions dont l'Office est saisi.

La structure organisationnelle de l'Office est composée de cinq directions générales : Règlement des différends, Réglementation et déterminations de l'industrie, Services juridiques, registraire et Secrétariat, Communications et gestion de l'information, et Bureau du président et premier dirigeant. Leurs dirigeants, de même que la dirigeante principale des finances, et le directeur des ressources humaines, relèvent directement du président et premier dirigeant.

Les bureaux de l'administration centrale de l'Office sont situés dans la région de la capitale nationale. L'Office occupe également des bureaux régionaux dans cinq villes au Canada. Les employés qui s'y trouvent mènent des activités d'application de la loi visant le transport aérien et les transports accessibles. Le rôle et la structure de l'Office[ii] sont présentés sur son site Web.

Le Parlement finance les activités de l'Office au moyen d'un crédit pour dépenses de fonctionnement. L'Office exerce ses activités dans le contexte d'un réseau de transport national très vaste et complexe.[iii]

Résultats stratégiques et architecture d'alignement des programmes

1. Résultat stratégique : Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national

1.1 Programme : Réglementation économique

1.2 Programme : Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends

Services internes

Priorités organisationnelles

Priorités organisationnelles

Priorité	Type[1]	Résultats stratégiques et programmes
Excellence du service L'Office est reconnu pour le caractère innovateur et l'excellence de ses services	Priorité déjà établie	**Résultat stratégique** Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national **Programmes** Réglementation économique Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends Services internes

Sommaire des progrès

Quels progrès ont été réalisés à l'égard de cette priorité?

En 2014-2015, l'Office s'est concentré sur la rationalisation de ses processus opérationnels et la transformation de la prestation des services. Dans le cadre de cet effort d'accroître l'efficacité, l'Office a mis en place un registraire constituant un guichet unique pour soumettre les demandes en matière de règlement des différends, ainsi que des points d'entrée unique pour le traitement d'autres demandes. L'Office a également commencé à faire un changement fondamental du processus papier fastidieux à des processus électroniques, permettant aux clients externes de soumettre leur information en ligne. Ce système simplifie et accroît l'accès des Canadiens aux services de l'Office. L'Office a également poursuivi la mise en œuvre de son

1. Les différents types de priorités sont les suivants : priorité déjà établie – établie au cours du premier ou du deuxième exercice précédant l'exercice visé dans le rapport; priorité permanente – établie au moins trois exercices avant l'exercice visé dans le rapport; priorité nouvelle – établie au cours de l'exercice visé dans le rapport sur les plans et les priorités ou le rapport ministériel sur le rendement.

nouveau système partagé de gestion de cas et a collaboré étroitement avec d'autres ministères.

L'Office a lancé deux initiatives majeures – un nouveau site Web et de nouvelles règles de procédure pour le règlement des différends – afin de fournir de services aux Canadiens plus conviviales, transparents et rapides. Les améliorations apportées aux règles reflètent le résultat des sondages et des consultations menés auprès des clients, qui ont révélé le besoin d'un service plus rapide, de processus rationalisés et de l'information en langage clair et simple sur la façon dont l'Office règle les différends. Le site Web remanié contient des informations et des outils utiles – y compris un assistant au règlement des différends innovateur informé par les tests d'utilisabilité qui guide les demandeurs tout au long du processus. Un nouveau tableau de bord en ligne qui démontre les progrès de l'Office vis-à-vis ses normes de service est également disponible sur le site Web.

L'Office a continué à offrir l'utilisation de modes alternatifs de règlement des différends, car ils sont moins coûteux pour l'organisme et pour les intervenants, et ils exigent moins de temps. En 2014-2015, plus de 80 pour cent de tous les différends ont été réglés grâce aux mécanismes de modes alternatifs de règlement des différends. L'Office a également maintenu un dialogue constant avec ses intervenants et s'est assuré que l'information sur les services de l'Office demeure accessible et transparente.

En 2014-2015, l'Office a mis en œuvre son nouveau mandat découlant de la *Loi sur les services équitables de transport ferroviaire des marchandises*, laquelle modifiait la *Loi sur les transports au Canada* et conférait à l'Office la responsabilité d'arbitrer les différends portant sur le niveau de services entre les expéditeurs et les compagnies de chemin de fer. Plusieurs demandes de règlement ont été soumises à un arbitrage conformément aux nouvelles règles d'arbitrage.

Priorité	Type	Résultats stratégiques et programmes
Réglementation efficace Le régime de réglementation répond aux besoins des Canadiens et améliore la compétitivité et l'accessibilité du réseau de transport national	Priorité déjà établie	**Résultat stratégique** Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national **Programmes** Réglementation économique Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends Services internes

Sommaire des progrès

Quels progrès ont été réalisés à l'égard de cette priorité?

En 2014-2015, à la suite de l'entrée en vigueur de la *Loi sur le transport ferroviaire équitable pour les producteurs de grain*, l'Office a obtenu de nouvelles responsabilités et de nouveaux pouvoirs d'effectuer de nombreuses activités. Ces responsabilités exigeaient de consulter un groupe étendu d'intervenants et d'offrir des conseils au ministre des Transports au sujet de la quantité de grain qui devrait être transportée mensuellement au cours de la campagne agricole 2014-2015. L'Office a mis à jour le *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire* et a élaboré un nouveau règlement afin de préciser les conditions d'exploitation pouvant être visées par l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services. La liste énumère les questions pouvant faire l'objet d'un arbitrage et permettra un traitement efficace des cas d'arbitrage.

L'Office a continué à assurer la conformité réglementaire efficacement. Par exemple, l'Office a introduit une nouvelle série de sanctions administratives pécuniaires (SAP) afin d'assurer la conformité avec les décisions arbitrales sur le niveau de services. L'Office a fourni à l'industrie de l'orientation en ligne pour clarifier la manière dont les cas de non-conformité seront examinés et de quelle façon ces sanctions seront imposées. L'Office a continué à améliorer la transparence et la prévisibilité de ses déterminations réglementaires en émettant et en mettant en œuvre de nouvelles règles concernant les bagages pour les voyages intercompagnies, et en publiant de nouveaux guides et formulaires de demande conviviaux pour les licences aériennes, la location avec équipage et les partages de codes.

Priorité	Type	Résultats stratégiques et programmes
Organisme à haut rendement Les employés de l'Office sont engagés, compétents et bien renseignés et ils sont soutenus dans leur travail par des systèmes et des services efficaces et efficients	Priorité déjà établie	**Résultat stratégique** Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national **Programmes** Réglementation économique Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends Services internes

Sommaire des progrès

Quels progrès ont été réalisés à l'égard de cette priorité?

En 2014-2015, l'Office a mis en œuvre des processus opérationnels financiers et administratifs rationalisés et normalisés afin de créer des gains d'efficience et de se conformer aux processus opérationnels communs en matière de gestion financière du SCT.

Cette année, l'Office a même adopté des principes directeurs pour l'élimination du papier. Puisque l'Office est un organisme fondé sur la connaissance, la façon dont il gère et communique l'information est essentielle pour l'efficacité des services qu'il offre. Employer des méthodes sans papier facilite le traitement et la gestion de l'information et aide l'Office à devenir plus souple et réceptif. Ces méthodes appuient également une diminution de l'empreinte environnementale du gouvernement.

Afin de soutenir la productivité de l'Office, les employés peuvent maintenant accéder à Internet par une connexion sans fil dans tous les bureaux du quartier général de l'Office, ce qui leur permet de rester branchés aux outils de travail et à l'information en tout temps. Par ailleurs, les ordinateurs de certains employés ont été remplacés par des tablettes ancrables.

Le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux a été mené en 2014-2015. L'Office a encouragé à ses employés de fournir leur rétroaction et de s'engager dans le dialogue. Le taux d'achèvement de l'Office s'est établi à 88 pour cent, excédant le taux de réponse cible de l'organisation de 85 pour cent, et dépassant de 18 pour cent celui de l'ensemble de la fonction publique fédérale. Les résultats du Sondage ont été présentés lors d'une réunion de l'ensemble du personnel, à laquelle une majorité des employés de l'Office a assisté, et un groupe de travail des employés et de la gestion a été créé pour fournir des recommandations sur les prochaines

étapes.

Afin d'appuyer l'excellence des employés, l'Office a passé en revue les compétences essentielles, fonctionnelles et techniques afin de les harmoniser avec les compétences communes à l'échelle du gouvernement. Cet exercice visait à assurer la cohérence et à faciliter le perfectionnement et le recrutement des employés.

En dernier lieu, un guide de gestion du savoir a été élaboré et mis à la disposition des employés sur le site intranet de l'Office en 2014-2015. Ce guide a pour but de promouvoir une culture de transfert des connaissances et l'adoption de mesures et de comportements y correspondant.

Analyse des risques

Principaux risques

Risque	Stratégie d'atténuation du risque	Lien à l'architecture d'alignement des programmes
1. Capacité d'élaboration et de renouvellement de règlements Capacité insuffisante de simultanément renouveler des règlements existants et en élaborer de nouveaux qui découlent des priorités du gouvernement du Canada (comme le renouvellement du *Règlement sur les transports aériens* et du *Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer*)	• Inviter activement l'industrie, les consommateurs et les intervenants gouvernementaux à se tenir au fait des tendances, à anticiper les changements et les nouveautés et à y répondre • Créer une capacité supplémentaire en examinant systématiquement et en simplifiant les processus, les procédures, les exigences administratives réglementaires, les pouvoirs délégués, et en réaffectant des ressources	Réglementation économique Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends Services internes
2. Réorganisation des services organisationnels D'importantes ressources financières et humaines sont nécessaires pour répondre aux initiatives fédérales de processus communs (comme les services partagés, la normalisation des processus, etc.), tandis qu'il faut conserver suffisamment de capacité pour soutenir l'exécution du mandat de l'Office	• Se tenir au fait des nouveautés du côté des organismes centraux et rajuster en conséquence la planification et la gouvernance internes • Mettre au point une stratégie de passage aux services partagés qui prévoit des services partagés adoptés sous l'influence de l'administration centrale et des initiatives de normalisation des processus, et qui y répondent	Réglementation économique Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends Services internes
3. Modernisation de la gestion des cas Tout délai dans la mise en place du nouveau système partagé de gestion de cas peut avoir une incidence sur la réalisation de ses initiatives visant à réaliser des gains d'efficience et à améliorer la prestation de services aux clients.	• Rester en contact avec les comités et les groupes de travail des organismes centraux qui sont responsables des acquisitions et des aspects techniques, comme la cotation, la sélection, la configuration, les mises à l'essai, etc. • Élaborer un plan détaillé de mise en œuvre pour le système de gestion de cas, y compris la schématisation des processus opérationnels, la détermination des besoins des utilisateurs et la mise à niveau des systèmes, et assurer une surveillance, une gestion et une exécution rigoureuses des projets	Réglementation économique Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends Services internes

1. Capacité d'élaboration et de renouvellement de règlements

En 2014-2015, l'Office a fait face aux défis liés à sa capacité d'assumer de nouvelles responsabilités qui résultent des priorités du gouvernement du Canada.

À la suite de l'adoption de la *Loi sur les services équitables de transport ferroviaire des marchandises*, l'Office a redistribué ses ressources pour être en mesure de mener une démarche de sensibilisation proactive afin d'aider les expéditeurs et les compagnies de chemin de fer à mieux comprendre les nouvelles dispositions législatives et les nouveaux services de règlement des différends.

L'Office a également dû réévaluer ses priorités et réaffecter ses ressources pour s'acquitter de son nouveau mandat de conseiller auprès du ministre sur la quantité de grain à transporter et sur la modification des règlements sur l'interconnexion du trafic ferroviaire.

À la suite du déraillement survenu à Lac-Mégantic, l'Office a enclenché un examen public du *Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer*. Cet examen a contribué à l'élaboration de la *Loi sur la sécurité et l'imputabilité en matière ferroviaire*, entrée en vigueur le 18 juin 2015. Cette loi donne à l'Office de nouveaux mandats pour régler les différends concernant les coûts que doivent assumer les provinces et les municipalités à la suite d'incendies qui auraient été causés par les activités ferroviaires. L'Office a également remanié le régime d'assurance qui s'applique aux compagnies de chemin de fer de compétence fédérale en prescrivant une couverture d'assurance minimale, selon le volume des marchandises transportées réglementaires.

2. Réorganisation des services organisationnels

Le gouvernement est à transformer ses services organisationnels internes en exigeant l'utilisation de modèles de prestation de services partagés ainsi que des processus, des politiques et des systèmes communs. L'Office doit gérer la complexité et le rythme de la mise en place de ces mesures adoptées sous l'influence de l'administration centrale pour être en mesure de s'acquitter efficacement de ses responsabilités fondamentales.

Afin d'atténuer ces risques, l'Office s'est régulièrement informé des changements aux politiques gouvernementales auprès des organismes centraux. De nombreux aspects des services organisationnels ont été harmonisés pour que l'Office puisse prendre des décisions éclairées et s'adapter à un milieu en constante évolution. En faisant la transition à un environnement de services partagés, l'Office continue à gérer et à surveiller les services concernés et les ressources humaines et les coûts occasionnés.

En 2014-2015, l'Office a poursuivi ses efforts pour parvenir à rester sur la bonne voie en vue d'uniformiser et de consolider ses services administratifs. Il a ainsi simplifié les processus opérationnels liés aux fonctions clés pour assurer l'efficacité de ses procédures administratives, notamment celles visant à approuver les factures et les paiements, à conclure des contrats, ainsi qu'à établir des normes de service et à en faire le suivi. L'Office a également cultivé les connaissances organisationnelles internes de et une expérience de l'application Phénix, en mettant ses ressources à disposition pur prendre part aux travaux d'élaboration et d'essai. L'Office a déployé d'importants efforts pour numériser ses documents officiels : il dispose maintenant d'une version électronique de 94 pour cent de ses documents quotidiens, ce qui est bien au-delà de la moyenne de 22 pour cent du gouvernement du Canada.

En outre, à l'appui des programmes en ligne de l'Office, des stratégies d'atténuation des risques ont été établies pour veiller à ce que l'Office soit prêt à faire face à ces risques et à d'autres nouveaux défis. Ces stratégies sont révisées au moins deux fois l'an pour qu'elles demeurent actuelles. Pour améliorer son profil de risque, l'Office s'efforce de répartir les responsabilités à l'égard de chaque risque et de concentrer ses efforts d'atténuation sur les risques sur lesquels il y aura la plus grande incidence possible.

3. Modernisation de la gestion des cas

L'Office est à mettre en œuvre un nouveau système partagé et centralisé de gestion des cas, dans le cadre d'un groupe gouvernemental. Pour limiter les risques d'un tel système, l'Office participe au comité directeur central à titre de membre votant. Il collabore également avec les équipes spéciales du groupe pour veiller à ce que ses solutions techniques soient appuyées et potentiellement adoptées par le groupe. À ce jour, le groupe gouvernemental n'est pas encore prêt à laisser ses membres utiliser le système sur les serveurs centraux; dans l'intervalle, l'Office a procédé à une première mise en place du système sur des serveurs locaux, en attendant que les serveurs centraux soient disponibles.

Pour assurer le succès de sa démarche, l'Office a élaboré sa propre structure de gouvernance interne pour surveiller les progrès et atténuer les risques à mesure qu'ils surviennent. Cette structure comprend une surveillance à l'échelon de la haute direction à l'égard de coûts et de la portée, une équipe dédiée au projet et un groupe de coordination de base, lesquels travaillent tous ensemble pour échanger l'information et atténuer les risques. De plus, l'Office a embauché des experts techniques qui continuent de veiller à ce que le système local puisse être transféré facilement sur les serveurs centraux lorsque ceux-ci seront disponibles. Finalement, l'Office a évité toute personnalisation chaque fois qu'il était possible de le faire, afin de limiter les coûts d'élaboration et de rendre le système plus facile à entretenir et à mettre à niveau.

Dépenses réelles

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2014-2015	Dépenses prévues 2014-2015	Autorisations totales pouvant être utilisées 2014-2015	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues)
27 650 622	29 000 652	29 128 373	28 777 849	(222 803)

Les dépenses réelles correspondent aux dépenses réalisées pendant l'exercice, selon les Comptes publics du Canada.

Les dépenses réelles de 28,8 millions de dollars sont similaires aux dépenses prévues de 29 millions de dollars.

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (réel moins prévu) 2014-2015
230	221	(9)

Sommaire du rendement budgétaire pour le résultat stratégique et les programmes (en dollars)

Résultats stratégiques, programmes et Services internes	Budget principal des dépenses 2014-2015	Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017	Autorisations totales pouvant être utilisées 2014-2015	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2014-2015	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2013-2014	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2012-2013
Résultat stratégique : Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national								
Réglementation économique	11 760 314	12 336 421	12 525 568	11 972 392	12 398 013	11 306 027	12 027 105	12 878 593
Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends	8 978 938	9 405 216	10 657 634	10 186 954	9 365 919	10 984 842	8 982 629	8 377 217
Total partiel	20 739 252	21 741 637	23 183 202	22 159 346	21 763 932	22 290 869	21 009 734	21 215 810
Services internes Total partiel	6 911 370	7 259 015	6 220 408	5 945 691	7 364 441	6 486 980	7 967 204	7 485 034
Total	27 650 622	29 000 652	29 403 610	28 105 037	29 128 373	28 777 849	28 976 938	28 700 844

* Les figures pour chaque programme incluent les contributions aux régimes d'avantages sociaux.

Explication des écarts de 2014-2015

Dépenses prévues ($29 millions de dollars) par rapport aux autorisations totales (29,1 millions de dollars)
Les autorisations totales pouvant être utilisées de 29,1 millions de dollars étaient très similaires aux dépenses prévues de 29 millions de dollars dans le RPP (variance de 0,1 millions de dollars).

Dépenses réelles ($28,8 millions de dollars) de 2014-2015 par rapport aux dépenses réelles ($29 millions de dollars) de 2013-2014
Les dépenses totales de l'Office en 2014-2015 ont été sensiblement les mêmes qu'en 2013-2014. Par contre, les dépenses par programme sont différentes qu'en 2013-2014 car il y a eu un réalignement de certaines responsabilités entre les programmes.

Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental

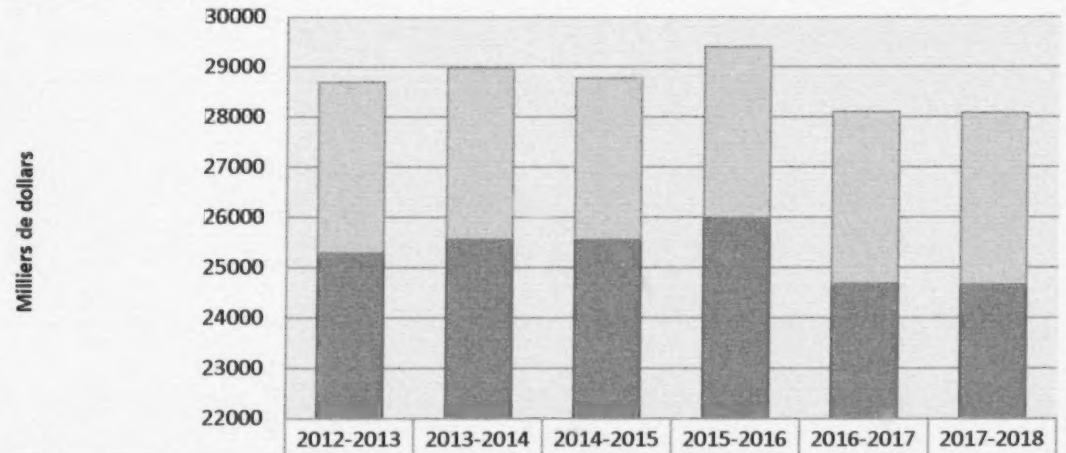
Harmonisation des dépenses réelles pour 2014-2015 avec le cadre pangouvernemental[iv] (en dollars)

Résultat stratégique	Programme	Secteur de dépenses	Résultat du gouvernement du Canada	Dépenses réelles 2014-2015
Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national	Réglementation économique	Affaires économiques	Un marché équitable et sécurisé[v]	11 306 027
	Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends			10 984 842
	Services internes			6 486 980

Total des dépenses par secteur de dépenses (en dollars)

Secteur de dépenses	Total des dépenses prévues	Total des dépenses réelles
Affaires économiques	29 000 652	28 777 849
Affaires sociales	S/O	S/O
Affaires internationales	S/O	S/O
Affaires gouvernementales	S/O	S/O

Tendances relatives aux dépenses du ministère



	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Programmes temporisés	-	-	-	-	-	-
Postes législatifs	3,411	3,415	3,230	3,420	3,420	3,420
Crédits votés	25 290	25 561	25 548	25 984	24 685	24 656

Les dépenses réelles pour l'année financière 2014-2015 sont similaires à celles des années précédentes. Nous envisageons une légère augmentation dans les dépenses prévues pour 2015-2016 par rapport aux dépenses réelles de 2014-2015 en raison des augmentations salariales prévues et les frais imposés par le Secrétariat du Conseil du Trésor à l'égard des services partagés.

Les dépenses prévues pour les exercices 2016-2017 et 2017-2018 se limitent au financement que l'Office prévoit recevoir par l'intermédiaire du Budget principal des dépenses et le montant estimé pour le remboursement des dépenses au chapitre de la rémunération. Ces montants sont inférieurs aux années précédentes puisqu'ils ne comprennent pas le financement que l'Office devrait recevoir ultérieurement par l'intermédiaire des Budgets supplémentaires des dépenses et par les transferts du Secrétariat du Conseil du Trésor étant donné que ces montants ne peuvent être estimés avec certitude.

Dépenses par crédit voté

Pour obtenir des renseignements au sujet des dépenses votées et des dépenses législatives de l'Office des transports du Canada, veuillez consulter les *Comptes publics du Canada 2015*[vi] sur le site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada[vii].

Section II : Analyse des programmes par résultat stratégique

Résultat stratégique : Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national

L'Office des transports du Canada est autant un organisme de réglementation économique qu'un tribunal quasi judiciaire. Il réglemente certains aspects du réseau de transport national grâce à l'application de lois et de règlements. Il influe également sur le comportement de l'industrie grâce à des codes de pratiques volontaires et à des programmes de formation et de sensibilisation. L'Office prend des décisions relativement à des différends entre les utilisateurs du réseau de transport national, des fournisseurs de services au sein de ce réseau et des autres parties concernées par ce réseau, ce qui, dans le cas de l'accessibilité, comprend les services d'autobus extraprovinciaux.

Afin de réussir à obtenir son résultat stratégique, l'Office divise ses programmes en trois programmes : réglementation économique, processus décisionnel formel et modes alternatifs de résolution des différends, et services internes.

Mesure du rendement

Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Pourcentage de satisfaction à l'égard des services de réglementation économique et des services de règlement des différends de l'Office*	70 %	66 %

* Selon une échelle d'évaluation de 1 (Très mécontent) à 5 (Très satisfait) et exprimée en pourcentage (p. ex., 1 = 20 %, 2 = 40 %, 3 = 60 %, 4 = 80 %, 5 = 100 %)

Programme 1.1 : Réglementation économique

Description

L'Office assure le soutien d'un système de transport fédéral efficace et accessible pour les utilisateurs, les fournisseurs de services et les autres intervenants par l'intermédiaire de la réglementation économique des modes de transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale. Il réglemente le transport aérien en mettant en application la *Loi sur les transports au Canada* et les règlements connexes, en administrant un système de délivrance de licences et de permis d'affrètement, en participant aux négociations des accords aériens bilatéraux et en s'assurant que les conditions de transport des transporteurs aériens sont conformes à la législation canadienne. Il élabore des règlements, des codes de pratiques et des programmes éducatifs et de sensibilisation pour veiller à ce que les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience soient éliminés du réseau de transport fédéral. L'Office réglemente le réseau ferroviaire fédéral par la délivrance de certificats d'aptitude permettant aux transporteurs d'effectuer leurs activités, l'approbation de la construction de lignes de chemin de fer et la surveillance de l'interruption de l'exploitation des lignes et l'établissement de la valeur nette de récupération des lignes de chemin de fer. Il établit également des prix d'interconnexion et gère le plafond de revenu pour le transport du grain de l'Ouest. En matière de transport maritime, il agit en tant qu'organisme de réglementation économique en déterminant si des navires canadiens adaptés sont disponibles en cas de demande d'utilisation des navires étrangers.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2014-2015	Dépenses prévues 2014-2015	Autorisations totales pouvant être utilisées 2014-2015	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
11 760 314	12 336 421	12 398 013	11 306 027	(1 030 394)

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
99	93	(6)

Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les fournisseurs de services (aériens, ferroviaires et maritimes) se conforment aux exigences réglementaires	Les transporteurs aériens et les exploitants d'installations sont conformes aux exigences réglementaires dans les 85 jours ouvrables qui suivent l'inspection périodique	95 %	96 %
	Les titulaires de permis / exploitants d'installations qui ont été trouvés en contravention des exigences réglementaires et qui se sont conformé à la suite d'une inspection périodique demeurent conformes	85 %	* Voir note ci-dessous
	Niveau de conformité aux règlements et codes de pratiques volontaires ciblés**	Règlements 85 % Codes de pratiques 65 %	Règlements 100 % Codes de pratiques 75 %
CN et CP reçoivent l'information dont elles ont besoin pour veiller à ne pas dépasser le revenu admissible maximal pour le transport du grain de l'Ouest	Nombre de fois où le CN ou CP a dépassé de plus de 1 % son revenu admissible maximal pour le transport du grain de l'Ouest au cours des trois dernières années	Une fois ou moins sur six	Zéro fois

* Cette mesure permet à l'Office de mesurer sur une base à plus longue terme si le programme réussit à réduire le risque de récurrence de non-conformité. L'Office a adopté une approche axée sur le risque, ce qui veut dire que les transporteurs seront évalués sur la base du risque de non-conformité. Par conséquent, un cycle pluriannuel complet doit être complété afin d'être capable d'évaluer la probabilité de la récurrence de non-conformité.
** Les règlements et codes de pratiques volontaires ciblés sont ceux qui ont été identifiés pour le suivi de la conformité grâce à l'application d'une approche fondée sur le risque.

Analyse du rendement et leçons retenues

L'Office est sensible à la nécessité de réduire le fardeau réglementaire imposé aux entreprises canadiennes; il s'est engagé à créer un milieu de réglementation plus prévisible qui fait la promotion de la croissance économique. En 2014-2015, l'Office a fait des progrès dans la refonte de ses instruments réglementaires et non réglementaires afin de les rendre plus efficaces et

accessibles, ainsi que de réduire le fardeau administratif. Après une vaste consultation qui s'est échelonnée sur deux ans, l'Office a procédé à une importante mise à jour de la *Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes* afin de moderniser la terminologie comptable, d'apporter des modifications à la méthodologie suivie pour rendre ses décisions, et d'éliminer toute ambiguïté de sens. L'Office a également entrepris un examen approfondi des taux des coûts indirects appliqués à la construction, à la remise en état et à l'entretien des systèmes d'avertissement aux franchissements pour en assurer l'exactitude. Ses conclusions sont présentées dans la version de 2014 du *Guide des frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements*.

L'Office a également poursuivi la modernisation du *Règlement sur les transports aériens* en proposant des modifications aux parties I, II, III et IV. De plus, la partie VII de ce Règlement, qui porte sur les transports accessibles a été mise à jour. Pour améliorer davantage l'accessibilité, le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* a été mis à jour.

L'Office a publié deux nouveaux guides de demande de licence aérienne à l'intention des transporteurs aériens canadiens et étrangers, lesquels simplifient et clarifient les exigences à satisfaire pour présenter une demande complète. Il a également publié deux nouveaux guides et formulaires de demande de partage de codes et de location d'aéronefs avec équipage afin de clarifier les exigences relatives à ces demandes. En outre, le nouveau guide de demande de location d'aéronefs avec équipage tient compte des exigences contenues dans la politique du ministre en la matière.

À la suite du déraillement tragique à Lac-Mégantic, le travail effectué par l'Office en ce qui a trait à l'assurance responsabilité civile pour les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale, a aidé le gouvernement à préparer de nouveaux règlements.

Nous continuons de travailler à l'élaboration d'un cadre de conformité fondé sur les risques, et l'Office poursuit ses activités d'éducation et de sensibilisation sur une vaste gamme de questions réglementaires, y compris les nouvelles règles concernant les bagages pour les voyages intercompagnies, la mise en œuvre de la politique du ministre en matière de location d'aéronefs avec équipage, la conformité liée à l'accessibilité du réseau de transport fédéral, la conformité liée aux ententes ferroviaires portant sur le niveau de services établies pas décisions arbitrales, la conformité liée aux nouvelles exigences pour l'assurance responsabilité civile relative aux compagnies de chemin de fer, et la conformité avec le règlement sur l'accessibilité et les codes de pratiques.

L'Office a également consulté son Comité consultatif sur l'accessibilité, lequel est constitué de représentants de la communauté de personnes ayant une déficience et de l'industrie du transport et d'autres parties intéressées. L'Office a tenu une réunion en octobre et a fait participer les membres du Comité grâce à son forum novateur d'idées en ligne afin d'obtenir une rétroaction sur les initiatives suivantes qui ont été complétées en 2014-2015 : les mises à jour apportées aux Codes de pratiques – L'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience, les mises à jour apportées au Code de pratiques – Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience, le nouvel outil d'information Voyager avec des animaux aidants qui fournissent une assistance liée à une déficience, et les exigences en matière d'accessibilité pour les guichets libre-service automatisés.

En élaborant des outils réglementaires et non réglementaires, l'Office a obtenu une rétroaction de la part des intervenants, ce qui a permis d'établir un cadre plus complet, ainsi que d'avoir une meilleure compréhension des exigences de l'Office et une meilleure accessibilité d'un point de vue global.

Programme 1.2 : Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends

Description

L'Office fournit des services de règlement de différends formels et informels aux utilisateurs, aux fournisseurs de services et aux autres parties concernées par le réseau de transport fédéral. En tant que tribunal quasi judiciaire, l'Office a le pouvoir de rendre des décisions judiciaires et des arrêtés sur les questions qui relèvent de sa compétence en ce qui a trait aux modes de transport ferroviaire, aérien et maritime de compétence fédérale, ainsi qu'au transport extraprovincial par autocar, dans le cadre de son mandat en matière d'accessibilité. Il règle les différends entre les voyageurs aériens et les transporteurs aériens concernant les conditions de transport aérien; les personnes ayant une déficience et les fournisseurs de services concernant les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement de ces dernières au sein du réseau de transport fédéral; les expéditeurs ferroviaires et les compagnies de chemin de fer concernant le niveau de service et autres questions; les municipalités, les administrations routières les propriétaires fonciers et les compagnies de chemin de fer concernant des questions d'infrastructure ferroviaire; les personnes et les collectivités concernées par le bruit et les vibrations ferroviaires et les chemins de fer; les propriétaires de navires canadiens concernant le cabotage, ainsi que les administrations de pilotage et les administrations portuaires au sujet des droits pour les services de pilotage ou des droits de port.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2014-2015	Dépenses prévues 2014-2015	Autorisations totales pouvant être utilisées 2014-2015	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
8 978 938	9 405 216	9 365 919	10 984 842	1 579 626

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
72	71	(1)

Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Règlement des différends spécialisé transparent, juste et rapide en matière de transport	Pourcentage de normes de service de règlement des différends atteintes*	70 %	71 %

* Selon l'atteinte de 70 % (5 sur 7) des normes de service de règlement des différends suivantes (telles que publiées sur le site Web de l'Office – http://www.otc-cta.gc.ca/fra/normes-de-service-2013-2014-0)

Analyse du rendement et leçons retenues

L'Office a continué de changer son approche à la gestion de cas pour veiller à ce qu'il ait des interactions harmonisées et simplifiées avec les clients et qu'il réponde aux priorités changeantes. L'Office a adopté des principes directeurs pour passer à un environnement de travail sans papier et établira des processus sans papier et réduira l'impression et le traitement des documents papier dans la mesure du possible. Un environnement sans papier est un élément principal de l'objectif de l'Office de devenir plus souple, moderne et très réactif.

En 2014-2015, l'Office a terminé la mise en œuvre de ses nouvelles règles de procédure pour le règlement des différends. Il s'agissait d'une initiative importante pour offrir un service plus convivial, transparent et opportun aux Canadiens. Une annotation novatrice et interactive des règles facilite l'accès à tous les renseignements et outils nécessaires pour permettre aux gens de participer efficacement aux instances de règlement des différends. De plus, pour la toute première fois, les utilisateurs peuvent soumettre des demandes de règlement des différends et télécharger des fichiers électroniquement. Les nouvelles règles et outils Web aideront les personnes qui souhaitent faire appel aux services de règlement des différends, mais qui ne connaissent pas bien les processus judiciaires, ainsi que les clients et les intervenants qui se présentent plus régulièrement devant l'Office.

De plus, l'Office a mis en œuvre ses nouvelles règles d'arbitrage, lesquelles, conjointement avec le règlement sur les conditions d'exploitation, ont été appliquées dans les cas d'arbitrage. L'Office a continué à gérer le processus d'arbitrage de l'offre finale et, pour la première fois, il a assuré l'arbitrage de plaintes ferroviaires portant sur le niveau de services en vertu de la *Loi sur les services équitables de transport ferroviaire des marchandises*.

En 2014-2015, l'Office a continué de faire une utilisation efficace des modes alternatifs de règlement des différends, réglant 84 pour cent de toutes les plaintes au moyen de la facilitation ou de la médiation.

En 2014-2015, l'Office a réglé un nombre plus élevé de plaintes relatives au transport aérien par rapport aux années précédentes. La majorité de ces plaintes étaient liées à la protection du consommateur, et certaines plaintes étaient déposées contre des transporteurs aériens intérieurs et étrangers relativement à des tarifs erronés.

Pour mettre en œuvre ce mandat d'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience, l'Office a statué sur un certain nombre de plaintes, notamment une plainte concernant un passager ayant le syndrome de stress post-traumatique.

En matière de transport ferroviaire, l'Office a réglé un plus grand nombre de plaintes relatives au niveau de services. Dans l'une de ses principales décisions, l'Office a présenté une nouvelle approche en trois étapes permettant d'évaluer si la compagnie de chemin de fer avait rempli ses obligations en matière de services envers l'expéditeur.

En matière de transport maritime, l'Office a réglé un nombre de cas liés au cabotage, dépassant son objectif de rendement.

Comme au cours des années précédentes, l'Office a effectué des sondages sur la satisfaction de la clientèle pour évaluer son succès en tant qu'organisme centré sur le client. De plus, au cours de l'exercice 2014-2015, l'Office a fait des progrès dans l'examen approfondi de son cadre existant pour les sondages sur la satisfaction de la clientèle afin de veiller à ce qu'il fournisse des perspectives claires et réalisables dans ses interactions avec les clients et les intervenants.

Services internes

Description

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Ces groupes sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens immobiliers, services de gestion du matériel, services de gestion des acquisitions et services de gestion des voyages et autres services administratifs. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble d'une organisation et non celles fournies à un programme particulier.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2014-2015	Dépenses prévues 2014-2015	Autorisations totales pouvant être utilisées 2014-2015	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2014-2015	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2014-2015
6 911 370	7 259 015	7 364 441	6 486 980	(772 035)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2014-2015	Réel 2014-2015	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2014-2015
59	57	(2)

Analyse du rendement et leçons retenues

En 2014-2015, l'Office a apporté des améliorations importantes à l'intégration des renseignements financiers et non financiers à tous les niveaux de l'organisme, fournissant ainsi un environnement décisionnel plus riche et plus propice à la réalisation de gains opérationnels. Pour ce faire, l'Office a établi une unité d'assurance de la qualité et d'entrée de données pour normaliser et simplifier les procédures d'achats et de paiement, et pour veiller à ce que des services de qualité cohérents, opportuns et économiques soient offerts au sein de l'Office. Pour appuyer davantage les changements organisationnels, une première version des ententes sur le niveau de services pour les ressources humaines, les finances ainsi que la technologie et la gestion de l'information a été élaborée pour gérer les attentes des clients et définir clairement les services offerts.

En 2014-2015, l'Office a mis en œuvre un plan de classement des fichiers fondé sur les fonctions, qui représentait le début de la transition vers la tenue des documents électroniques, et a procédé au lancement de l'accès à Internet sans fil à l'échelle de l'organisme, permettant de soutenir des activités plus efficaces et simplifiées en tant qu'organisme moderne.

En janvier 2015, une révision complète du profil de risque organisationnel et du cadre de gestion du risque de l'Office a été effectuée. Elle correspond au niveau et au type de risque que l'Office doit gérer pour atteindre ses objectifs stratégiques et les résultats prévus. Le profil de risque organisationnel est aussi utilisé pour appuyer les décisions et la surveillance en matière d'investissements. Les risques et les possibilités en matière de technologies de l'information ont aussi été pris en considération pendant que l'Office accomplissait des progrès en transférant ses connexions Internet à des réseaux partagés à l'échelle du gouvernement en prévision de la prochaine mise en œuvre d'outils partagés, comme Phœnix et Mes RHGC (PeopleSoft).

Les initiatives menées au sein des processus d'affaires, des services internes de l'Office et du gouvernement en vue de favoriser l'efficacité organisationnelle, la prestation de services partagés et la transformation des milieux de travail ont nécessité une approche active afin de transformer la gestion et la participation des employés. Par conséquent, au cours de 2014-2015, les employés des communications et des ressources humaines ont travaillé en étroite collaboration pour élaborer des plans de communications, modifier les stratégies de gestion et mettre en œuvre des parcours d'apprentissage afin d'assurer des transitions harmonieuses dans les années à venir.

En 2014-2015, l'Office a travaillé pour s'assurer de se conformer au Processus opérationnel commun des ressources humaines, ce qui comprend la planification des ressources humaines, la gestion des postes et des emplois, la dotation et l'intégration des employés, le perfectionnement des employés et le transfert des connaissances. En ce qui concerne l'apprentissage et le perfectionnement, l'Office a élaboré et a offert aux gestionnaires un certain nombre de cours axés sur la classification.

Le transfert des connaissances est essentiel pour l'Office. En 2014-2015, les efforts de gestion des connaissances de l'Office ont été axés sur l'amélioration du rendement et le partage des leçons apprises. La gestion des connaissances a aussi servi à favoriser l'apprentissage continu et a été utilisée dans la création d'une partie des parcours d'apprentissage actuels de l'Office. L'Office a élaboré un guide de gestion des connaissances qui présente des façons pratiques de transférer les connaissances.

Finalement, en 2014-2015, de nouveaux outils de planification des ressources humaines ont été élaborés et fournis aux employés de l'Office en réponse aux commentaires reçus des employés et des dirigeants. Cela représentait une nouvelle approche à la planification des ressources

humaines, permettant ainsi une plus grande intégration de l'approche au processus de planification des activités et d'établissement des rapports.

Section III : Renseignements supplémentaires

Faits saillants des états financiers

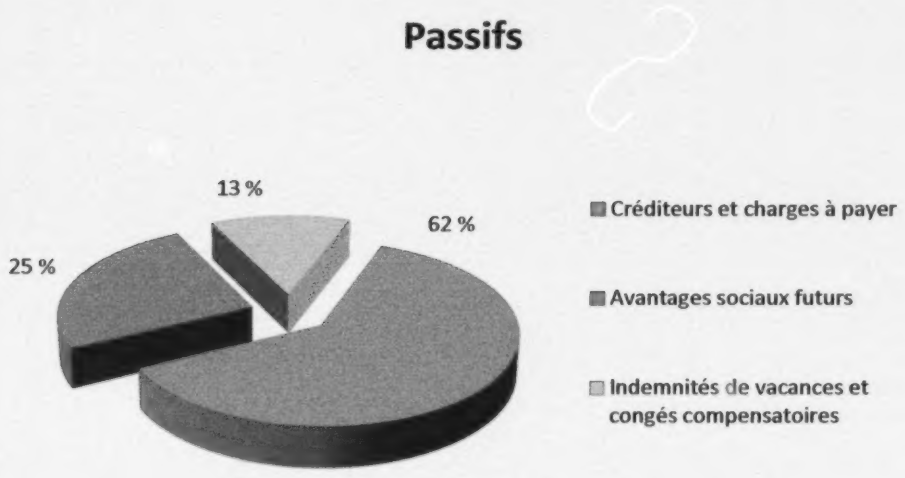
État condensé des opérations (non audité)
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2015
(en dollars)

Information financière	Résultats attendus 2014-2015	Résultats réels 2014-2015	Résultats réels 2013-2014	Écart (résultats réels 2014-2015 moins résultats attendus 2014-2015)	Écart (résultats réels 2014-2015 moins résultats réels 2013-2014)
Total des charges	33 011 967	32 337 530	32 559 105	(674 437)	(221 575)
Total des revenus	-	-	-	-	-
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	33 011 967	32 337 530	32 559 105	(674 437)	(221 575)

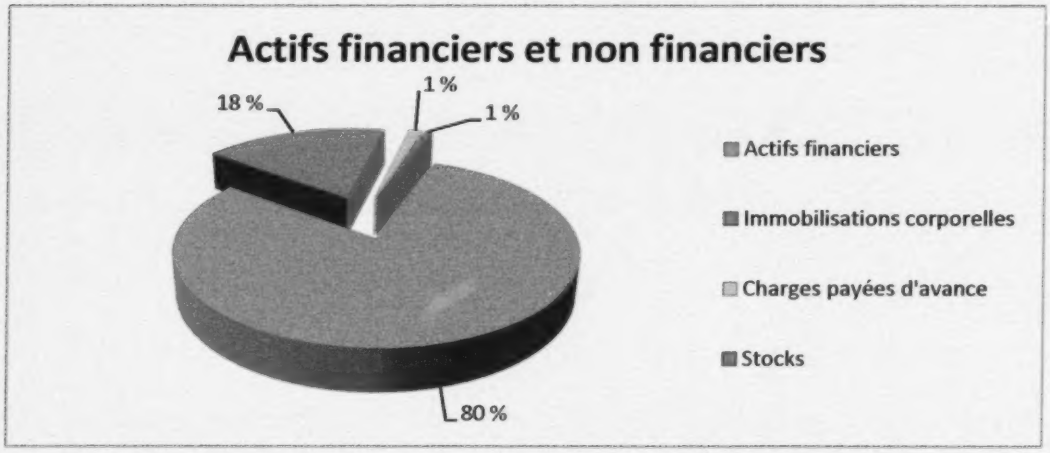
État condensé de la situation financière (non audité)
Au 31 mars 2015
(en dollars)

Information financière	2014-2015	2013-2014	Écart (2014-2015 moins 2013-2014)
Total des passifs nets	5 662 193	3 736 044	1 926 149
Total des actifs financiers nets	3 705 185	1 779 380	1 925 805
Dette nette du ministère	1 957 008	1 956 664	344
Total des actifs non financiers	929 355	1 015 608	(86 253)
Situation financière nette du ministère	(1 027 653)	(941 056)	(86 597)

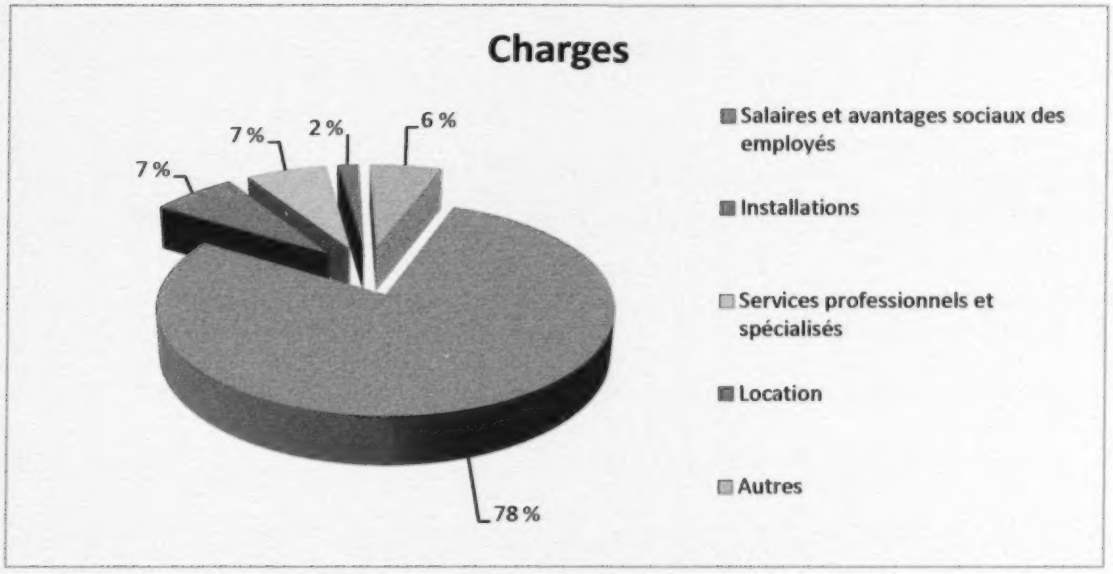
États financiers



Le total des passifs était de 5,7 millions de dollars au terme de l'exercice 2014-2015, ce qui représente une augmentation de 1,9 millions de dollars (52 %) par rapport au total du passif de l'exercice précédent, qui se chiffrait à 3,7 millions de dollars. Cette augmentation est principalement reliée à la mise en œuvre des paiements de salaires en arrérages et à une augmentation dans les comptes à payer enregistrés en fin d'exercice sous la catégorie 'Créditeurs'. Les créditeurs et charges à payer ainsi que les avantages sociaux futurs des employés ont comptés pour la majeure partie du total des passifs, soit 3,5 millions de dollars et 1,4 millions de dollars respectivement.



Le total des actifs financiers et non financiers était de 4,6 millions de dollars au terme de l'exercice 2014–2015, ce qui représente une augmentation de 1,8 million de dollars (61 %) par rapport au total des actifs financiers et non financiers de l'exercice précédent, qui se chiffrait à 2,9 millions de dollars. Cette augmentation est principalement causée par une hausse du Montant à recevoir du Trésor (en raison de la hausse des passifs) rapporté sous la catégorie 'Actifs financiers'. Les actifs financiers ont compté pour 3,7 millions de dollars (80 %), les immobilisations corporelles ont compté pour 0,8 million de dollars (18 %) alors que les charges payées d'avance et les stocks ont compté pour 2% du total de l'actif.



Le total des charges de l'Office a atteint 32,3 millions de dollars en 2014–2015, une diminution de 0,2 million de dollar (1 %) par rapport au total des charges rapportées dans l'exercice précédent. La majorité des fonds, 25,1 millions de dollars (78 %), ont été consacrés aux salaires et avantages sociaux, alors que 7 % ont été consacrés aux installations, 7 % aux services professionnels et spécialisés, 2% à la location et le reste (6 %) à l'information, aux transport et télécommunication, à la machinerie et à l'équipement, l'amortissement des immobilisations corporelles, aux travaux de réparation et d'entretien et aux services d'utilité publique, fournitures et approvisionnements.

Les états financiers[viii] de l'Office des transports du Canada apparaissent sur son site Web.

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires[ix] du *Rapport ministériel sur le rendement 2014-2015* sont disponibles sur le site Web de l'Office des transports du Canada.

- Audits internes et évaluations;
- Frais d'utilisation, redevances réglementaires et frais externes;
- Stratégie ministérielle de développement durable.

Dépenses fiscales et évaluations

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans une publication intitulée *Dépenses fiscales et évaluations*[x]. Les mesures fiscales présentées dans ladite publication relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.

Section IV : Coordonnées de l'organisation

Pour plus de renseignements, veuillez visiter le site Web de l'Office[xi] ou communiquer avec l'Office à l'adresse suivante :

Office des transports du Canad.
15, rue Eddy
Gatineau (Québec)
K1A 0N9
Tél. : 1-888-222-2592
Téléc. : 819-997-6727
ATS : 1-800-669-5575

Courriel : info@otc-cta.gc.ca

Annexe : Définitions

architecture d'alignement des programmes (*Program Alignment Architecture*) : Répertoire structuré de tous les programmes d'un ministère ou organisme qui décrit les liens hiérarchiques entre les programmes et les liens aux résultats stratégiques auxquels ils contribuent.

cadre pangouvernemental (*whole-of-government framework*) : Schéma représentant la contribution financière des organisations fédérales qui dépendent de crédits parlementaires en harmonisant leurs programmes avec un ensemble de 16 secteurs de résultat pangouvernementaux de haut niveau regroupés sous 4 secteurs de dépenses.

cible (*target*) : Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

crédit (*appropriation*) : Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

dépenses budgétaires (*budgetary expenditures*) : Les dépenses budgétaires comprennent les dépenses de fonctionnement et en capital; les paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et les paiements à des sociétés d'État.

dépenses non budgétaires (*non-budgetary expenditures*) : Recettes et décaissements nets au titre de prêts, de placements et d'avances, qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

dépenses législatives (*statutory expenditures*) : Dépenses approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi autre qu'une loi de crédits. La loi précise les fins auxquelles peuvent servir les dépenses et les conditions dans lesquelles elles peuvent être effectuées.

dépenses prévues (*planned spending*) : En ce qui a trait aux RPP et aux RMR, les dépenses prévues s'entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1er février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le budget principal des dépenses.

Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son RPP et son RMR.

dépenses votées (*voted expenditures*) : Dépenses approuvées annuellement par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi de crédits. Le libellé du crédit régit les conditions dans lesquelles ces dépenses peuvent être effectuées.

équivalent temps plein (*full-time equivalent*) : Mesure utilisée pour déterminer dans quelle mesure un employé représente une année-personne complète dans le budget ministériel. L'équivalent temps plein est calculé en fonction du coefficient des heures de travail assignées et des heures normales de travail. Les heures normales de travail sont établies dans les conventions collectives.

indicateur de rendement (*performance indicator*) : Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.

plan (*plan*) **:** Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

priorité (*priorities*) : Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

production de rapports sur le rendement (*performance reporting*) : Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

programme (*program*) : Groupe d'intrants constitué de ressources et d'activités connexes qui est géré pour répondre à des besoins précis et pour obtenir les résultats visés, et qui est traité comme une unité budgétaire.

programme temporisé (*sunset program*) : Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Ce programme est aussi appelé programme à durée temporaire ou programme à élimination graduelle. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

rapport ministériel sur le rendement (*Departmental Performance Report*) : Rapport traitant des réalisations concrètes d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires au regard des

plans, des priorités et des résultats attendus exposés dans le rapport sur les plans et les priorités correspondant. Ce rapport est déposé au Parlement à l'automne.

rapport sur les plans et les priorités (*Report on Plans and Priorities*) : Rapport fournissant des renseignements au sujet des plans et du rendement prévu sur trois ans d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires. Ces rapports sont déposés au Parlement chaque printemps.

rendement (*performance*) : Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats ses comparent à ceux que l'organisation souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.

résultat (*result*) : Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

résultat stratégique (*Strategic Outcome*) : Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.

résultats du gouvernement du Canada (*Government of Canada outcomes*) : Ensemble de 16 objectifs de haut niveau établis pour l'ensemble du gouvernement et regroupés selon 4 secteurs de dépenses : affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales.

Structure de la gestion, des ressources et des résultats (*Management, Resources and Results Structure*) **:** Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La Structure de la gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

Notes de fin de document

[i] ***Office des transports du Canada. Lois et règlements,*** https://www.otc-cta.gc.ca/fra/lois-et-reglements-accueil

[ii] ***Office des transports du Canada. L'organisme et son rôle,*** http://www.otc-cta.gc.ca/fra/organisme-et-role

[iii] ***Transports Canada. Le portefeuille de Transports Canada,*** http://www.tc.gc.ca/fra/sujet-ausujetdetc.html

[iv] ***Cadre pangouvernemental,*** http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx

[v] ***Un marché équitable et sécurisé,*** http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/descript-fra.aspx

[vi] ***Comptes publics du Canada 2015,*** http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html

[vii] ***Site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada,*** http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html

[viii] ***Office des transports du Canada. États financiers,*** *https://www.otc-cta.gc.ca/fra/publication/etats-financiers-pour-lexercice-termine-le-31-mars-2015*

[ix] ***Office des transports du Canada. Tableaux de renseignements supplémentaires,*** https://www.otc-cta.gc.ca/fra/publication/rapport-ministeriel-sur-le-rendement-2014-2015-renseignements-supplementaires-tableaux

[x] **Dépenses fiscales du gouvernement du Canada,** http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp

[xi] ***Office des transports du Canada,*** http://www.otc-cta.gc.ca/